

PENERAPAN KONSEP PERCEPATAN, FLEKSIBILITAS DAN PEMAHAMAN KONSUMEN DALAM SEBUAH MODEL PELAYANAN JASA

M. Yudha Febrianta – 213301018

Penerapan OSS dan BSS menjadi sistem utama dalam sebuah model pelayanan jasa kepada pelanggan. Sehingga kepuasan pelanggan dalam menikmati kecepatan layanan, fleksibilitas layanan dan pengalaman penggunaan layanan jasa yang sesuai dengan harapan pelanggan adalah menjadi hal yang mutlak diterapkan dalam perusahaan penyedia layanan jasa saat ini.

Latar Belakang Permasalahan

Sistem informasi berbasis teknologi informasi merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Hal ini berkaitan dengan semakin ketatnya persaingan antarorganisasi dan makin besarnya tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Agar bisa menjalankan kegiatan organisasi dengan lebih efektif dan efisien, maka penerapan sistem informasi merupakan salah satu hal mutlak yang harus dilakukan oleh organisasi atau perusahaan.

Pasar kompetitif saat ini adalah bagaimana perusahaan dapat bersaing dalam memberikan sistem pendukung operasional dan bisnis (OSS / BSS) yang disediakan kepada pelanggan agar layanan yang diberikan oleh operator harus cepat, fleksibel dan terkendali.

Kebutuhan tersebut dinyatakan oleh banyak CEO di perusahaan multi-national bahwa kebutuhan untuk kelincahan untuk bereaksi dengan cepat terhadap perubahan di pasar sangat diperlukan.

Untuk beberapa perusahaan hal ini berarti memiliki 'lingkungan yang terintegrasi aktif' sebagai dasar untuk dapat melakukan percepatan dalam mengkonfigurasi dan membawa ke pasar untuk dapat melakukan banyak penawaran baru dan promosi. Lingkungan ini memudahkan untuk memungkinkan dalam penerapan kemudahan dalam konfigurasi seluruh layanan dan sistem baru yang lebih nyaman dalam membangun pengalaman baik terhadap pelanggan.

Sistem dapat melakukan beberapa hal dalam memiliki informasi lebih lanjut dari sistem secara real time, memungkinkan untuk lebih memahami apa yang pelanggan benar-benar butuhkan dan kemampuan untuk memberikan pengalaman pelanggan yang optimal dengan melakukan penawaran yang telah disesuaikan dan pilihan dalam menentukan layanan terkustomisasi.

Permasalahan dan tantangan yang akan selalu dihadapi oleh perusahaan dalam pengembangan sebuah sistem informasi terletak pada siapa yang akan melaksanakan proses pengembangan tersebut. Keputusan untuk membangun sistem informasi sendiri (insourcing) atau bekerjasama dengan pihak lain (co-sourcing dan outsourcing) harus didasarkan pada sumberdaya modal perusahaan, kemampuan sumber daya manusia, teknologi perusahaan dan kebutuhan operasional perusahaan.

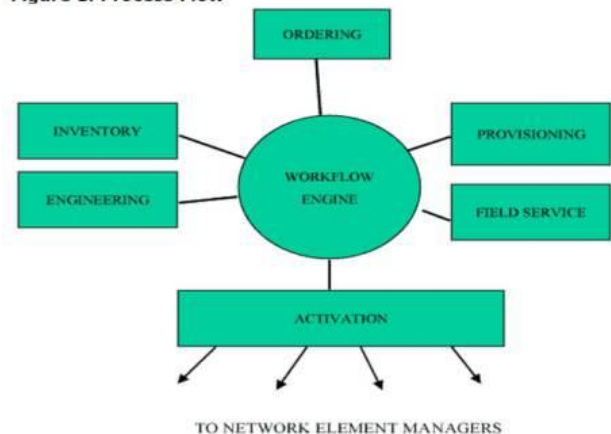
Solusi Permasalahan

Operating Support System (OSSs) adalah suatu sistem atau mekanisme yang dapat melakukan proses manajemen, inventori, masalah teknis, perencanaan dan fungsi perbaikan bagi jaringan penyedia layanan. OSSs merupakan bagian dari TOM (Telecommunication Operation Map).

Tujuan

1. Agar perusahaan memiliki informasi yang lebih mudah diakses, penggunaan sumber daya lebih efisien dan memberikan layanan terbaik bagi pelanggan
2. Mengefisienkan proses transaksi dalam bisnis, monitoring dan controlling dalam proses industri, mendukung dalam communication dan information untuk berkolaborasi dan update database.

Figure 1. Process Flow



OSSs Dalam Berbagai Sistem

1. CSS (Customer Support System) adalah sistem yang mengatur hubungan pelanggan dengan OSS itu sendiri. Sistem ini bisa diakses langsung oleh pelanggan.
2. BSS (Business Support System) adalah Sistem yang mengatur jumlah dan ketentuan pembayaran yang nantinya harus dipenuhi oleh pelanggan. Menurut TOM (Telecommunications Operation Management), BSS seharusnya tidak mempunyai hubungan langsung dengan bagian lainnya karena tugas sistem tersebut hanya mengenerate billing pelanggan yang terdaftar.
3. ALPRO : Sistem ini terhubung dengan OSS sebagai bentuk fulfillment, assurance, dan billing dari OSS. Untuk beberapa layanan seperti SLI dan SLJJ, ALPRO terhubung langsung dengan BSS.

Kesimpulan

Dengan kebutuhan konsumen yang tinggi terhadap layanan dan data, sehingga diperlukan penerapan OSS dan BSS yang melekat terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan. Sasaran Perusahaan dengan Adanya Solusi OSSs dan BSS

1. Peningkatan QoS (Quality of Service)
2. Pengolahan data warehousing yang lebih efektif
3. Operasional dan aliran informasi yang lebih efisien
4. Fleksibilitas dalam penerapan teknologi
5. Meningkatkan kepuasan pelanggan